



**PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN
WAJIB PAJAK PADA FIRMA NUGRAHA & PARTNERS**

TUGAS AKHIR

Tugas Akhir diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar ahli madya



Disusun Oleh:
SINTIA LIPUSTRAINI
NIM.210302101003

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa berdasarkan hasil penelusuran berbagai karya ilmiah, gagasan dan masalah ilmiah yang diteliti dan ditulis didalam Naskah Tugas Akhir ini adalah asli dari pemikiran saya. Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tugas Akhir dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.29 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Depok, 10 Juli 2024

Mahasiswa,



Sintia Lipustraini

NIM.210302101003

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Sintia Lipustraini
Nim : 210302101003
Program Studi : D3 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA FIRMA
NUGRAHA & PARTNERS

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Global Jakarta.

DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing I : Nur Fitri Dewi S.S.T.,M.Sc (.....)



Pembimbing II : Agnemas Yusoep Islami S.S.T.,M.Sc (.....)



Ditetapkan di : Kota Depok

Tanggal : 10 Juli 2024

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Sintia Lipustraini
Nim : 210302101003
Program Studi : D3 Akuntansi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN
PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP
KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA FIRMA
NUGRAHA & PARTNERS

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Global Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Zakia Maulida Antono, S.S.T., M.Sc (.....) 

Penguji II : Sri Anawati, S.E., M.Ak (.....) 

Penguji III : Noviyanti, S.Tr.Ak., M.Sc (.....) 

Ditetapkan di : Kota Depok

Tanggal : 10 Juli 2024

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur saya panjatkan kepada tuhan yang maha esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan do'a, bantuan dukungan materi dan moral selama saya menempuh Pendidikan.
2. Ibu Nur Fitri Dewi S.S.T., M.Sc, selaku dosen pembimbing 1 yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Agnemas Yusop Islami S.S.T., M.Sc, selaku dosen pembimbing 2 dan sekaligus selaku ketua jurusan Akuntansi yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikiran untuk membimbing dan mengarahkan saya dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Pihak Firma Nugraha & Partners yang telah membantu dalam memperoleh data yang saya perlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Zakia Maulida Antono, S.S.T., M.Sc, ibu Sri Anawati, S.E., M.Ak dan ibu Noviyanti, S.Tr.Ak., M.Sc, selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Universitas Global Jakarta yang telah memberikan beasiswa Foster Parent selama saya melakukan proses perkuliahan.
7. *Support System* dari saudara Tepi Anggara yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. *Support System* dari teman-teman Perhimpunan Mahasiswa Empat Lawang Cabang Depok, yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam hal apapun yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

9. *Support System* dari teman-teman mahasiswa Akuntansi, yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam hal apapun yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu; dan
10. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini dan menyelesaikan tugas akhir dengan sebaik dan semaksimal mungkin.

Akhir kata, saya berharap tuhan yang maha esa berkenan membalaik kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir saya ini. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Depok, 10 Juli 2024

Penulis

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sintia Lipustraini

NIM : 210302101003

Program Studi : D3 Akuntansi

Jenis Karya Ilmiah : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalty Non-eksklusif (None-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah yang berjudul:

{PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA FIRMA NUGRAHA & PARTNERS}

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan hak bebas royalty/non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok, 10 Juli 2024



Sintia Lipustraini

210302101003

ABSTRAK

Pajak adalah unsur penting dalam suatu negara, karena pajak merupakan salah satu sumber pendapatan negara yang signifikan dan memiliki pengaruh besar terhadap negara. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak terhadap kepatuhan wajib pajak pada Firma Nugraha & Partners.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan pada Firma Nugraha & Partners. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 38 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarluaskan kuesioner kepada responden penelitian yaitu pegawai pajak dan wajib pajak di Firma Nugraha & Partners. metode analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda yang sebelumnya telah diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian dari 38 responden menunjukkan bahwa: (1) Kesadaran wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dari hasil uji t dengan nilai t hitung $> t$ tabel atau $11,010 > 1,690$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. (2) Pelayanan pegawai pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak yang ditunjukkan dari hasil uji t dengan nilai t hitung $> t$ tabel atau $3,309 > 1,690$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. (3) Kesadaran wajib pajak dan pelayanan pegawai pajak secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak yang ditunjukkan dari nilai F hitung $> F$ tabel atau $129,272 > 3,267$ dan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$.

Kata Kunci: Kesadaran Wajib Pajak, Pelayanan Pegawai Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak.

ABSTRACT

Taxes are an important element in a country, because taxes are a significant source of state income and have a big influence on the country. This research aims to empirically test the influence of taxpayer awareness and tax employee services on taxpayer compliance at Firma Nugraha & Partners.

This research is quantitative research conducted at the Nugraha & Partners Firm. The sample used in this research was 38 respondents. The sampling technique used was saturated sampling, namely a data collection technique by distributing questionnaires to research respondents, namely tax officials and taxpayers at Firma Nugraha & Partners. The analytical method used is multiple linear regression which has previously been tested using validity and reliability tests.

The research results from 38 respondents show that: (1) Taxpayer Awareness has a positive and significant effect on Taxpayer Compliance as shown by the results of the t test with a value of t count $>$ t table or $11.010 > 1.690$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. (2) Tax Employee Services have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance as shown by the results of the t test with a value of t count $>$ t table or $3.309 > 1.690$ and a significance value of $0.002 < 0.05$. (3) Taxpayer Awareness and Tax Employee Services simultaneously have a positive and significant effect on Taxpayer Compliance as shown by the value of F count $>$ F table or $129.272 > 3.267$ and a significance value of $0.002 < 0.05$.

Keywords: *Taxpayer Awareness, Tax Employee Services, Taxpayer Compliance.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Secara Teoritis.....	6
1.4.2 Secara Praktis.....	7
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Pajak.....	10
2.1.2 Kepatuhan Wajib Pajak.....	12
2.1.3 Kesadaran Wajib Pajak.....	16
2.1.4 Pelayanan Pajak	17
2.2 Tinjauan Penelitian Yang Berkaitan	18
2.3 Kerangka Berpikir.....	22
2.4 Rumusan Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Diagram Alir Penelitian	24

3.2 Jenis, Lokasi, Waktu dan Objek Penelitian.....	25
3.2.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2.3 Objek Penelitian.....	25
3.3 Sumber Data.....	25
3.3.1 Data Primer	25
3.3.2 Data Sekunder	26
3.4 Populasi dan Sampel	26
3.4.1 Populasi	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Definisi Operasional Variabel Yang Diteliti.....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1 Uji Statistik Deskriptif	32
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	32
3.7.3 Uji Regresi Linier Berganda	34
3.7.4 Uji Koefisien Determinan (R^2).....	34
3.7.5 Uji Hipotesis.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Identitas Responden	37
4.1.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	39
4.2 Uji Validitas dan Reabilitas	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reliabilitas	46
4.3 Uji Asumsi Klasik	47
4.3.1 Uji Normalitas.....	47
4.3.2 Uji Multikoliniearitas	48
4.3.3 Uji Heterokesdasitas.....	49
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	51
4.5 Koefisien Determinasi.....	52
4.6 Pengujian Hipotesis.....	53

4.6.1 Pengujian Signifikansi Parameter Secara Parsial (Uji t).....	53
4.6.2 Pengujian Signifikansi Secara Simultan (Uji F)	54
4.7 Pembahasan.....	55
4.7.1 Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	55
4.7.2 Pengaruh Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.....	57
4.7.3 Pengaruh Kesadaran Wajib pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Secara Bersama-sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	58
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	68

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara berkembang, Indonesia sebenarnya memiliki potensi untuk menjadi negara maju dengan meningkatkan mutu dan kualitasnya. Namun kenyataannya Indonesia kurang mampu memanfaatkan potensi tersebut. Salah satu contoh adalah potensi kekayaan alam yang melimpah seperti emas, nikel, dan mineral lainnya yang pengolahannya banyak didominasi oleh perusahaan dengan tenaga ahli dan investor asing. Akibatnya pendapatan negara menjadi berkurang karena keterlibatan pihak asing. Saat ini sektor yang dapat dioptimalkan adalah pajak. Di Indonesia terdapat banyak masalah dalam berbagai sektor terutama sektor ekonomi. Guna meningkatkan mutu dan kualitas, pemerintah membutuhkan dana yang signifikan yang dikumpulkan dari berbagai sumber daya yang dimiliki negara baik dari kekayaan alam maupun kontribusi Masyarakat, salah satu bentuk kontribusi masyarakat adalah pajak.

Menurut (Salamah et al., 2020) Pajak adalah iuran dari Wajib Pajak kepada negara yang dapat dipaksakan pembayarannya menurut peraturan peraturan umum undang-undang dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas negara untuk memenuhi kebutuhan pemerintah. Dana hasil penarikan pajak digunakan untuk memberikan layanan sosial dan membangun infrastruktur seperti jalan, jembatan, layanan kesehatan, pendidikan dan lain-lain oleh pemerintah (Iwan Kusuma, 2021).

Pemungutan pajak memang merupakan tugas yang tidak mudah. Selain diperlukan partisipasi aktif dari Pegawai Pajak, kesadaran masyarakat juga sangat penting dalam membayar pajak. Secara umum masyarakat yang disebut sebagai Wajib Pajak cenderung ingin menghindari kewajiban pembayaran pajak. Hal ini terjadi karena tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah

dan kurangnya pengetahuan serta pemahaman mereka terhadap aturan perpajakan (Alfina & Diana, 2021).

Sistem pemungutan di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia (PMK) Nomor 58/PMK.03/2022 tentang penunjukan pihak lain sebagai pemungut pajak dan tata cara pemungutan, penyetoran, dan/ atau pelaporan pajak yang dipungut oleh pihak lain atas transaksi pengadaan barang dan/atau jasa melalui sistem informasi pengadaan pemerintah. Inti dari peraturan ini adalah Indonesia dalam sistem pemungutan pajak, menerapkan asas domisili dan asas sumber sekaligus dalam satu waktu. Indonesia memberlakukan kedua asas ini sebagai aset penting bagi negara yang memungkinkan untuk penambahan devisa negara.

Menurut Hasanudin et al., (2020) kepatuhan Wajib Pajak yaitu keadaan dimana Wajib Pajak memenuhi seluruh kewajiban perpajakan dan memenuhi hak perpajakan. Kepatuhan ini terlihat dalam kewajiban Wajib Pajak untuk mengajukan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT) secara tepat waktu dan kepatuhan dalam menilai jumlah pajak yang harus dibayarkan. Tingkat kepatuhan masyarakat sebagai Wajib Pajak dalam membayar pajaknya berdampak langsung pada pendapatan negara dari sektor pajak yang akan terus meningkat jika tingkat kepatuhan tinggi. Artinya, kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajaknya secara positif memengaruhi baik negara maupun masyarakat. Peran wajib pajak sangat penting dalam meningkatkan penerimaan pajak. Ketika wajib pajak patuh dan taat membayar pajak, realisasi penerimaan pajak akan sesuai dengan target. Namun, jika wajib pajak enggan membayar pajak, penerimaan pajak tidak akan optimal yang dapat menghambat perkembangan daerah karena kebutuhan daerah tidak dapat terpenuhi secara maksimal (Salsabila & Furqon, 2020).

Pada awal tahun 1984 hingga sekarang sistem reformasi perpajakan di Indonesia beralih dari *official assesment system* menjadi *self assesment system*. Dalam *official assesment system* tanggung jawab pemungutan sepenuhnya ditangani oleh pemerintah, sedangkan dalam *self assesment system* Wajib Pajak diberikan kepercayaan untuk menghitung dan memperhitungkan sendiri pajak yang terutang. Setelah itu, Wajib Pajak harus menyetor dan melaporkan

pajak tersebut kepada kantor pelayanan pajak di mana mereka terdaftar. Penerapan *self assessment system* yang menuntut keikutsertaan aktif Wajib Pajak dalam menyelenggarakan perpajakannya membutuhkan kepatuhan Wajib Pajak yang tinggi. Jika semua Wajib Pajak memiliki kepatuhan yang tinggi, maka penerimaan pajak akan optimal dan efeknya pada penerimaan negara juga akan semakin besar (Wulantari & Putra, 2020).

Tingkat kepatuhan wajib pajak masih menjadi masalah bagi pemerintah. Penerimaan pajak belum mencapai target menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak masih rendah. Indonesia menghadapi masalah kepatuhan pajak yang rendah karena banyak masyarakat belum menyadari pentingnya pajak untuk kesejahteraan dan pembangunan negara. Kurangnya pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan membuat sebagian masyarakat merasa pajak hanya memberatkan, sehingga mereka enggan atau malas membayar pajak. Selain itu, beberapa Wajib Pajak hanya memenuhi kewajiban pajak untuk menghindari pemeriksaan dan denda. Bahkan, ada Wajib Pajak yang tidak sepenuhnya jujur dalam pelaporan pajak, menyembunyikan beberapa informasi untuk mengurangi jumlah pajak yang harus dibayar. Hal ini menyebabkan tingkat kepatuhan Wajib Pajak di Indonesia dianggap rendah (Salsabila & Furqon, 2020).

Tabel 1. 1 Perkembangan Rasio Pajak Terhadap Pendapatan di Indonesia Tahun 2019-2023

Tahun	Rasio pajak
2019	9,77%
2020	8,33%
2021	9,11%
2022	10,41%
2023	10,21%

(Sumber: Pajak.com, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, selama beberapa tahun terakhir penerimaan pajak di Indonesia mengalami penurunan yang signifikan, terutama saat pandemi Covid-19. Berdasarkan laporan dari Kementerian Keuangan (Kemenkeu), rasio pajak pada tahun 2019 adalah 9,77% dan kemudian turun drastis menjadi 8,33% pada tahun 2020. Penurunan rasio pajak ini disebabkan oleh melemahnya perekonomian Indonesia selama pandemi. Pembatasan aktivitas yang ketat mengakibatkan terganggunya perputaran ekonomi yang berujung pada penurunan penerimaan pajak. Selain pembatasan aktivitas ekonomi, banyaknya pekerja yang terkena PHK juga menunjukkan lemahnya kondisi ekonomi negara pada waktu itu. Pada tahun 2021 Indonesia berhasil meningkatkan rasio pajak menjadi 9,11% seiring dengan pemulihan ekonomi pasca pandemi Covid-19. Data dari Kementerian Keuangan Indonesia menunjukkan adanya peningkatan yang berkelanjutan dengan rasio pajak mencapai 10,41% pada tahun 2022. Namun, menurut Sri Mulyani pada tahun 2023 rasio pajak Indonesia tidak mengalami peningkatan, tetapi berada di angka 10,21% dari Pelaksana Bank Dunia (PDB). Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan sebesar 0,20% dibandingkan dengan tahun 2022.

Salah satunya disebabkan oleh wajib pajak di Indonesia yang masih kurang memiliki kesadaran akan kewajiban membayar pajak. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor seperti tingginya tarif pajak, pandangan bahwa pajak tidak penting, dan anggapan bahwa pajak hanya merupakan beban bagi mereka. Rendahnya kesadaran tersebut menyebabkan Wajib Pajak terus mencari cara agar dapat membayar pajak sekecil mungkin, sehingga bisa menghindari pungutan pajak dalam jumlah yang besar (Pramudya et al., 2022). Hal serupa juga terjadi pada Firma Nugraha & Partners dimana Firma Nugraha & Partners merupakan suatu perusahaan yang menyediakan jasa konsultasi dan bantuan dalam hal perpajakan. Berdasarkan observasi awal peneliti pada Firma Nugraha & Partners diketahui bahwa kesadaran wajib pajak dalam kewajiban membayar pajak masih kurang. Hal ini ditunjukkan dengan wajib pajak masih perlu diingatkan agar mereka membayar pajak tepat waktu.

Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak Adalah Pelayanan dari Pegawai Pajak. Mutu pelayanan menjadi pedoman bagi Wajib

Pajak dalam melaporkan pajaknya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Pajak menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepatuhan Wajib Pajak (Iriyanto & Rohman, 2022). Oleh karena itu Firma Nugraha & Partners terus berusaha mengoptimalkan pelayanan dengan meningkatkan pemahaman wajib pajak tentang hak dan kewajiban mereka tentang peraturan perpajakan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak terhadap hak dan kewajibannya serta untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku di Indonesia. Ketidakpatuhan Wajib Pajak dapat menyebabkan praktik penghindaran pajak yang berdampak negatif pada penerimaan negara.

Beberapa penelitian sebelumnya memberikan hasil penelitian yang berbeda-beda. Adapun penelitian yang dilakukan oleh (Sarifah et al., 2020) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember)" menunjukkan beberapa temuan penting. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, kesadaran Wajib Pajak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Selain itu, variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Secara simultan, kesadaran Wajib Pajak dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepatuhan Wajib Pajak kendaraan bermotor lima tahunan di Kantor Bersama Samsat Soebandi Kabupaten Jember.

Penelitian yang sejenis juga pernah dilakukan oleh (Rianty & Syahputera, 2020) yang berjudul "Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak" mengungkapkan beberapa temuan penting. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kesadaran wajib pajak dan sanksi perpajakan memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Namun, variabel kualitas pelayanan fiskus tidak berpengaruh terhadap kepatuhan Wajib Pajak yang terdaftar di KPP Pratama Seberang Ulu.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena tersebut, penulis termotivasi untuk membahas lebih mendalam dan menguji secara empiris “PENGARUH KESADARAN WAJIB PAJAK DAN PELAYANAN PEGAWAI PAJAK TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK PADA FIRMA NUGRAHA & PARTNERS”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Firma Nugraha & Partners?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Firma Nugraha & Partners?
3. Bagaimana pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak secara Bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Firma Nugraha & Partners?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Firma Nugraha & Partners.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan Pegawai Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Firma Nugraha & Partners.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak, secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Firma Nugraha & Partners.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan di bidang perpajakan terutama masalah kesadaran wajib

pajak dalam memenuhi kewajibannya dan pelayanan yang diberikan oleh Pegawai Pajak pada Firma Nugraha & Partners.

1.4.2 Secara Praktis

1. Bagi Instansi Pajak

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada instansi terkait yaitu Firma Nugraha & Partners dalam usahanya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat yang kurang patuh dalam membayar pajak sehingga mereka dapat memenuhi kewajiban mereka sebagai wajib pajak. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi terkait pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak. Tujuannya adalah agar kesadaran wajib pajak, pelayanan dari Pegawai Pajak, dan tingkat kepatuhan wajib pajak dapat berjalan seimbang.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas diskusi dan memberikan pemahaman yang lebih jelas tentang tingkat kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajaknya. Selain itu, diharapkan juga dapat memberikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pajak di Firma Nugraha & Partners. Hal ini diharapkan dapat mendorong penulis dan pihak lainnya untuk lebih patuh terhadap peraturan pajak di masa depan.

3. Bagi Wajib Pajak

Wajib pajak diharapkan mendapatkan pemahaman tentang pentingnya kesadaran Wajib Pajak dan pelayanan pegawai pajak sebagai salah satu faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak melalui penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah telah disampaikan berbagai permasalahan yang muncul, oleh karena itu diperlukan pembatasan masalah. Batasan masalah yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah

hanya berfokus pada Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Firma Nugraha & Partners.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulis menyusun sistematika penulisan untuk mempermudah pembahasan penelitian ini. Sistematika penulisan tersebut akan mencerminkan konsistensi isi dari tugas akhir ini. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bagian ini berisi latar belakang yang menjelaskan alasan dan konteks yang mendorong penulisan penelitian ini, rumusan masalah yang berisikan kalimat pernyataan yang merupakan jawaban dari Identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah yang akan membatasi penelitian ini tetap pada tujuannya, tidak melebar kemana-mana dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka

Bagian ini berisi tentang landasan teori berisikan berbagai teori terkait yang relevan dengan permasalahan yang ditulis pada bab pertama, tinjauan penelitian yang berkaitan, kerangka berpikir terkait dasar pemikiran dari sebuah penelitian dan rumusan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bagian ini berisi pembahasan tentang diagram alir penelitian, jenis, lokasi, waktu dan objek terkait kapan dan di mana penelitian dilakukan harus ditulis. Waktu mencakup tanggal dan juga jam dari penelitian penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bagian ini membahas tentang hasil penelitian terkait identitas responden dan deskripsi hasil penelitian, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil uji asumsi klasik, hasil analisis regresi linear berganda, hasil uji koefisien determinasi (R^2), dan pengujian

hipotesis, serta pembahasan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V Penutup

Berisi tentang kesimpulan terkait hasil pengujian signifikansi parameter secara parsial (Uji t) dan pengujian signifikansi secara simultan (Uji F) serta saran-saran untuk wajib pajak, pegawai pajak, dan peneliti selanjutnya yang dituliskan berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Aladin, Dewata, E., Pangaribuan, L. V. R., Sari, Y., Faridah, Mubarok, M. H., Hartaty, S., Dwitayanty, Y., Irwandi, M., & Sartika, C. D. (2019). Faktor-Faktor Demografi Yang Berdampak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Badan (UMKM) Di Kota Palembang. *Jurnal Riset Terapan Akuntansi*, 2(2), 101–115.

Alfina, Z., & Diana, N. (2021). Pengaruh Insentif Perpajakan Akibat Covid-19, Pemahaman Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan (Studi Pada Wajib Pajak yang Terdaftar di KPP Pratama Malang Utara). *E-Jra*, 10(04), 11. <https://remote-lib.ui.ac.id:2141/article/10.1134/S1075700720010025%0Ahttp://www.riset.unisma.ac.id/index.php/jra/article/view/10556>

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Populasi dan Sampel. *Kajian Ilsam Kontemporer*, 14(1), 103–116.

Atarwaman, R. J. . (2020a). Pengaruh Sanksi Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Pelaporan SPT Wajib Pajak Orang Pribadi. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 6(1), 39–51. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v1i3.2211>

Atarwaman, R. J. D. (2020b). Pengaruh Kepemilikan NPWP, Pemeriksaan Pajak, Penerimaan Pajak, Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Penerimaan Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 6(2), 1–17.

Cahya, A. D., Damare, O., & Harjo, C. (2021). Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Warung Padang Upik. *Jurnal Sinar Manajemen*, 8(2), 105–115. <https://doi.org/10.56338/jsm.v8i2.1645>

Cendana, M., & Pradana, B. L. (2021). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak Dan Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Di Wilayah Dki Jakarta. *Jurnal Bina Akuntansi*, 8(1), 22–33. <https://doi.org/10.52859/jba.v8i1.133>

Cindytia, R., Astuti, N., & Mulyani, hendarti T. S. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Pelayanan Perpajakan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat

Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi (Studi Kasus Kpp Pratama Pangkalpinang Tahun 2018). *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan (Jabk), STIE-IBEK*, 7(1), 72–82.

Dewi, N. A. (2021). Analisis Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Pelayanan Pegawai Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Kabupaten kendal Tahun 2019. *Skripsi Thesis*. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750> <https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728> <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766> <https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076>

Fachreza, K. A., Harvian, M., Zahra, N., Islam, M. I., Daffa, M., & Wardiyah, M. L. (2024). Analisis Komparatif antara Probability dan Nonprobability dalam Penelitian Pemasaran. *Jurnal Pajak Dan Analisis Ekonomi Syariah (JPAES)*, 1(3).

Firmansyah, D., & Dede. (2022). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i2.937>

Fitri, S. N., & Annisa. (2023). Pengaruh Pemahaman Peraturan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Preferensi Risiko Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(2), 218–237. <https://doi.org/10.24036/jea.v2i2.233>

Gunawan, A. (2020). Pengaruh Current Ratio Dan Debt To Equity Ratio Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Plastik Dan Kemasan. *Sosek:Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, 1(1), 29–40.

Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Asri, F. R., Sukmana, D. J., & Aulia, N. H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).

Hasanudin, A. I., Ramdhani Dadan, & Giyantoro Muhamad Deny Bagas. (2020). Kepatuhan Wajib Pajak Online Shopping Di Jakarta: Urgensi Antara E-Commerce. *Jurnal Tirtayasa Ekonomika*, 15(1), 65–85. <https://kominfo.go.id/>

Indahsari, D. N., & Fitriandi, P. (2021). Pengaruh Kebijakan Insentif Pajak Di Masa Pandemi Covid-19 Terhadap Penerimaan Ppn. *Jurnal Pajak Dan Keuangan*

Negara (PKN), 3(1), 24–36. <https://doi.org/10.31092/jpkn.v3i1.1202>

Iriyanto, M. S., & Rohman, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM di Jepara. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 6(1), 16–31. <https://doi.org/10.34001/jra.v6i1.188>

Isnaini, P., & Karim, A. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus pada kantor Samsat Kabupaten Gowa). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 3(1), 27–37. chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcgkclefindmkaj/https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/29858-Full_Text.pdf

Iwan Kusuma, D. (2021). Analisis Peranan Konsultan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Melaksanakan Kewajiban Perpajakan. *Jurnal Sosial Teknologi*, 1(12), 555–562. <https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v1i12.263>

Janna, N. M. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reabilita Dengan Menggunakan SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

Jayanti, N. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan terhadap kepuasan Pasien rumah sakit ibu dan anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(1), 1–11.

Khairunnisa. (2021). Kualitas Layanan Bidang Penempatan Kerja dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(2), 57–62. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v5i2.236>

Kusumo, A., Astuti, D. T. Y., Rizky, N. H., Anindya, N., & Tania. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesekretariatan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional*. 1–8.

Marsha, N. V. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Peraturan Perpajakan, Kualitas dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi kasus pada wajib pajak orang pribadi yang berada di wilayah Jakarta Timur). *Skripsi Thesis, SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA JAKARTA*, 1–78.

Meilita, S., & Pohan, H. (2022). Kata Kunci : Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi

Perpajakan , E-filing , Kepatuhan Wajib Pajak Orang. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 2(2), 1165–1178.

Menteri Keuangan RI. (2022). *Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58/PMK.03/2022 tentang Penunjukan Pihak Lain sebagai Pemungut Pajak dan Tata Cara Pemungutan, Penyetoran, dan/atau Pelaporan Pajak yang Dipungut oleh Pihak Lain atas Transaksi Pengadaan Barang dan/atau Jasa melalui Sistem*. www.jdih.kemenkeu.go.id

Nabella, S. D., Sumardin, S., & Syahputra, R. (2021). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap produktivitas kerja pegawai unit usaha hunian, gedung, agribisnis Dan taman badan usaha fasilitas dan lingkungan pada badan pengusahaan batam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 30–38.

Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*.

Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial-Agama* (Issue April).

Pramudya, A. H. P., Wibisono, A., & Mustafa, M. (2022). Self Assessment dalam Hukum Pajak. *Jurnal Sosial Sains*, 2(2), 361–374. <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v2i2.340>

Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>

Putri, F. Y. (2020). Pengaruh Pemahaman Perpajakan, Kemudahan Membayar Pajak, dan Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak UMKM Melaksanakan PP Nomor 23 Tahun 2018. *Undergraduate Thesis, STIE SURABAYA*. <https://talenta.usu.ac.id/politeia/article/view/3955>

Rianty, M., & Syahputera, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak. *Balance : Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 5(1), 13. <https://doi.org/10.32502/jab.v5i1.2455>

Rorong, T., Budiarto, N. S., & Datu, C. (2024). Analisis perhitungan pemungutan dan pelaporan pajak reklame atas pemasangan billboard pada CV Karya Wenang Manado. *Riset Akuntansi Dan Portofolio Investasi*, 2(1), 1–8.

<https://doi.org/10.58784/rapi.71>

Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*.

Salamah, B., Furqon, I. K., & Pekalongan, I. (2020). *JURNAL AKUNTANSI , PERPAJAKAN DAN AUDITING Pengaruh Pandemi Covid Terhadap Penerimaan Pajak di Negara Indonesia Pada Tahun 2020 Abstrak PENDAHULUAN Pandemi covid yang melanda seluruh dunia termasuk juga Negara Indonesia ini mengakibatkan dampak buruk yang*. *1*(2), 277–289.

Salsabila, N., & Furqon, I. K. (2020). Jurnal akuntansi, perpajakan dan auditing. *Jurnal Akuntansi Perpajakan an Auditing*, *1*(2), 263–276.

Sarifah, N., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak kendaraan Bermotor Lima Tahunan (Studi di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Soebandi Kabupaten Jember). *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, *14*(2), 352–356. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.16516>

Sihombing, S., & Alestriana, S. (2020). Perpajakan Teori dan Aplikasi. In *Widina* (Vol. 44, Issue 8).

Sofianti, M., & Wahyudi, D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Wilayah Ngemplak. *Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, *13*(1), 1–180. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i4.4457>

Stawati, V. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penghindaran Pajak. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, *6*(2), 209–217. <https://doi.org/10.24912/jpa.v6i1.28662>

Sugiyono. (2021). *Buku Metode Penelitian Komunikasi.pdf.crdownload* (pp. 1–718).

Sulistyorini, D. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pemahaman Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Study Empiris di KPP Pratama Cikarang Selatan). *Accounthink: Journal of Accounting and Finance*, *4*(2), 732–745. <https://doi.org/10.35706/acc.v4i2.2202>

Undang-Undang Nomor 28. (2007). *Undang-undang No. 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang No.6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan*

Umum dan Tata Cara Perpajakan. 5–6, 508–516.
<https://doi.org/10.1080/00102208008946937>

Undang-Undang Nomor 7. (2021). *Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan (HPP).* 12, 1–68.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/234926/perpu-no-2-tahun-2022%0Awww.djpk.depkeu.go.id>

Wahyudi, A. T. (2019). Pengaruh Kesadaran Perpajakan, Pengetahuan dan Pemahaman Perpajakan, Kualitas Pelayanan Fiskus dan Sanksi Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 53(1), 1689–1699.
<https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106%0A>

Wati, D. A., & Kamil, I. (2023). Jurnal Pelita Manajemen Jurnal Pelita Manajemen Pendahuluan. *Jurnal Pelita Manajemen*, 02(02), 91–98.

Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Wulantari, N. P. A. S., & Putra, I. M. E. L. (2020). Widya Akuntansi dan Keuangan Universitas Hindu Indonesia Edisi Agustus 2020, ISSN 2655-9498. *Widya Akuntansi Dan Keuangan*, 23–32.